

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ได้ดำเนินการตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment) กำหนดให้หน่วยงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

๑. ช่องทางแสดงความคิดเห็น

- ร้องเรียนด้วยตนเอง	๗	เรื่อง
- ทางโทรศัพท์	๕	เรื่อง
- ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๓๒	เรื่อง
- Facebook	๙	เรื่อง
- page โรงพยาบาล	๑๕	เรื่อง
- อื่น ๆ	๑๐	เรื่อง

๒. เรื่องที่ร้องเรียน

- ด้านพฤติกรรมบริการ	๕๐	เรื่อง
- ด้านระบบบริการ/เวลาการรอ	๒๔	เรื่อง
- ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	๔	เรื่อง
- ด้านอื่น ๆ	-	เรื่อง

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑. จากการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน พบว่า ด้านพฤติกรรมบริการและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่โดยเกิดจากการให้บริการด้านหน้า เช่น ER, OPD, ห้องตรวจสอบลี, การเงิน, งานกายภาพ, X-ray โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานดังกล่าวไม่ได้มีพื้นฐานการบริการที่ไม่ดี แต่เนื่องจากภาระงานที่เร่งรีบ จึงเกิดกริยาและท่าทางที่ไม่เหมาะสม รวมทั้ง การสื่อสารและให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ไม่มีการทวนสอบซ้ำ ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้าใจและไม่พึงพอใจ จึงได้นำข้อมูลมารวบรวมกันทบทวนและปรับปรุง ดังนี้

๑.๑ เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยให้บุคลากรทุกคนตระหนักและเห็นความสำคัญของการให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ทั้งกริยาท่าทาง ใช้คำพูดที่ไพเราะ น้ำเสียงน่าฟัง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ อดทนต่อความเจ็บใจ รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติทุกครั้ง หากเกิดเหตุที่เกินขีดความอดทนให้ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่มีศักยภาพ

๑.๒ เพิ่มการสังเกตกริยา ท่าทางของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

๑.๓ นิเทศ กำกับ ดูแล ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน
วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขตามสภาพปัญหาและบริบทของหน่วยงาน

๑.๔ มีแผนพัฒนาอบรมเชิงปฏิบัติการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการแก่บุคลากร
ในกลุ่มงานที่มีปัญหาร้องเรียนมาก/ค้นหา Idol Service mild ระดับหน่วยงานและโรงพยาบาลเพื่อเป็นแบบอย่าง

๑.๕ กรณีวิเคราะห์แล้วหากพบว่าเกิดจากปัจจัยด้านบุคคล กำหนดมาตรการที่เข้มข้น โดยการทำหนังสือว่ากล่าวตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการแก้ไขหากเกิดซ้ำเรื่องเดิม จะต้องทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปทราบต่อไป

๒. ระบบบริการ/เวลาการรอคอย ได้มีการทบทวนร่วมกันกับสหวิชาชีพ ในการลดขั้นตอนหรือ มีช่องทางด่วน เพื่อให้บริการได้รวดเร็วขึ้น เช่น การมีเปลนั่งให้ผู้รับบริการตนเอง การขอใบรับรองแพทย์หรือ ใบส่งตัว

๓. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนตามระบบ